

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PETUGAS PAJAK,
KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM**

Rinny Meidiyustiani

Universitas Budi Luhur
rinny.meidiyustiani@budiluhur.ac.id

Qodariah

Universitas Budi Luhur
qodariah@budiluhur.ac.id

Sekar Sari

Universitas Budi Luhur
1632520721@student.budiluhur.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of understanding taxpayers, tax officer services, taxpayer awareness, and education levels on taxpayer compliance. This research uses primary data. The population in this study is the taxpayer of SMEs in the food and beverage sector in South Tangerang City by using accidental sampling techniques by distributing questionnaires of 100 respondents. The data analysis technique used in this study is the method of multiple linear regression analysis and is processed using SPSS version 26. The results of this analysis show that understanding taxpayers, tax officer services, and education levels have a positive and significant effect on taxpayer compliance while awareness of taxpayers no significant effect on taxpayer compliance. While the remaining 44.7%, influenced by other variables outside the research model.

Keywords: *Understanding taxpayers, tax collection, awareness of taxpayers, education level, the fulfillment of tax obligations.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak, dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM bidang makanan dan minuman di Kota Tangerang Selatan dengan menggunakan teknik accidental sampling dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda dan diolah menggunakan SPSS versi 26. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sisanya 44,7%, dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Kata kunci: Pemahaman wajib pajak, pemungutan pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat

pendidikan, pemenuhan kewajiban perpajakan.

PENDAHULUAN

Untuk menjalankan roda kehidupan negara, pemerintah membutuhkan dana untuk membiayai operasional pembangunan negara dan untuk mensejahterakan rakyat. Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 disebutkan bahwa pendapatan negara berasal dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak serta penerimaan hibah dari dalam dan luar negeri. Pajak berfungsi sebagai *budgetair-regulered* artinya pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Fungsi pajak *regulered* yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Sedangkan fungsi *budgetair*, yang berfungsi untuk mengisi kas negara sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi *budgetair*, maka sangat diperlukan adanya kesadaran dan kedisiplinan masyarakat untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan sebagai warga negara Indonesia (Sari dan Jaya, 2017; dan Subarkah dan

Dewi, 2017).

Data Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya. Kontribusi sektor UMKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) mencapai 60,34%. Sumbangan untuk sektor pajak ini masih sangat kecil. Menurut data Direktorat Jenderal Pajak sumbangan penerimaan pajak sektor UMKM hanya 0,7% dari penerimaan pajak. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepatuhan UMKM di Indonesia masih sangat rendah (www.finance.detik.com). Pelaku wajib pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di kota Tangerang Selatan adalah 9.246 Wajib Pajak. Memiliki Jumlah Wajib Pajak badan terdaftar sebesar 1.286. Dari Jumlah di tersebut usaha kecil yang membayar pajak 53% dan jumlah yang tidak patuh 47%, usaha menengah yang membayar pajak 60% dan jumlah yang tidak patuh 40% sedangkan usaha besar yang membayar pajak 57% dan jumlah yang tidak patuh 43% (Data KPP Pratama Serpong dan KPP Pondok Aren, 2018). Data tersebut diperkuat oleh pernyataan yang diutarakan oleh kepala Badan Pendapatan Daerah

(Bapenda) Tangerang Selatan, menyatakan adanya beberapa masalah mengenai pengelolaan pajak. Antara lain, kurangnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan dalam membayar pajak, belum validnya database wajib pajak, wajib pajak belum melaporkan omzet secara benar, kondisi perekonomian nasional yang belum optimal. Oleh karena itu, banyak cara yang bakal ditempuh pihak terkait untuk menyelesaikannya. (<https://www.liputan6.com>). Hardiningsih (2011) dalam Arisandy (2017) menjelaskan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada sehingga kepatuhan wajib pajaknya meningkat. Rendahnya tingkat pemahaman wajib pajak mengenai kepatuhan wajib pajak mendorong wajib pajak malas untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sehingga wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari dan Jaya (2017) menunjukkan bahwa pemahaman pajak secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Arisandy (2017) menyatakan pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sosialisai merupakan salah satu upaya pelayanan petugas pajak untuk

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Sosialisasi yang diberikan secara langsung oleh petugas pajak kepada wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib. Dengan dengan cara ini petugas menjadi lebih dekat dengan wajib pajak, wajib juga dapat bertanya tanya tanpa takut mendapat jawaban yang kurang tepat karna mereka dapat secara langsung berkomunikasi dengan petugas pelayanan pajak. Dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak, KPP Pondok Aren dan KPP Serpong mengadakan Gathering dengan wajib pajak dan dihadiri bapenda dengan tujuan meningkatkan sinergitas antara petugas dengan wajib pajak dan melakukan pendekatan *persuasive* (<https://bantenhits.com>). Widyanti dan Gusmidawati (2017) menyatakan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak. Pada penelitian lain Laraswati et al., (2017) menyatakan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak UMKM dianggap tidak relevan. Kepatuhan wajib pajak tidak lepas dari kesadaran wajib pajak untuk melakukan kewajibannya. Arisandy (2017) Apabila wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam

membayar pajak, maka akan membuat wajib pajak tersebut patuh. Widyanti dan Gusmidawati (2017) Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran, disertai kecendrungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Kesadaran Wajib Pajak juga dapat diartikan sebagai itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Subarkah dan Dewi (2017) menyatakan Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan Agustin dan Putra (2019) menyatakan kesadaran masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak. Hal ini dikarenakan jika seseorang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi maka ia akan mengerti dengan perpajakan serta

dapat mengetahui bagaimana cara pembayaran pajak. Natoen et al., (2018) Kepatuhan perpajakan yang dipengaruhi oleh pendidikan bisa menguntungkan atau tidak menguntungkan. Orang berpendidikan akan lebih memahami peluang untuk melakukan penggelapan pajak sehingga dapat memengaruhi perilaku kepatuhan perpajakan mereka. Penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Agustina (2016) menyatakan bahwa Tingkat Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun menurut penelitian yang dilakukan Yulia et al., (2020) tingkat pendidikan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus Wajib Pajak Pelaku UMKM Sektor Makanan dan Minuman di Wilayah Kota Tangerang Selatan

TELAAH LITERATUR

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori Atribusi memberikan gambaran yang menarik mengenai tingkah laku manusia. Teori ini memberikan perhatian pada bagaimana seseorang sesungguhnya bertingkah laku. Teori atribusi menjelaskan bagaimana orang menyimpulkan penyebab tingkah laku yang dilakukan diri sendiri atau orang lain. Teori ini menjelaskan proses yang terjadi dalam diri kita sehingga kita memahami tingkah laku kita dan orang lain (Kriyantono, 2017:75). Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini, sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor eksternal misalnya pelayanan petugas pajak. Sedangkan dari faktor internal, adanya pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan tingkat pendidikan.

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Menurut Rahman (2010:32) bahwa kepatuhan adalah suatu peraturan yang menyatakan wajib pajak melaksanakan hak perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakan. Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu: Kepatuhan Formal adalah suatu peraturan yang sesuai dengan Undang-undang perpajakan. Dan kepatuhan Material yaitu kepatuhan material sesuai dengan isi undang-undang perpajakan dalam kepatuhan formal. Pada penelitian ini Teori kepatuhan digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh dari variabel pemahaman wajib pajak, pelayanan wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Pemahaman Wajib Pajak

Hardiningsih (2011) dalam Arisandy (2017) menjelaskan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada sehingga kepatuhan wajib pajaknya meningkat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Mahfud, arfan dan Abdullah (2017) terdapat 5 (lima) dimensi bahwa wajib pajak memiliki pemahaman mengenai peraturan perpajakan.

Pelayanan Petugas Pajak

Subarkah dan Dewi (2017) Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No.25 Th 2009, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam upaya terciptanya pelayanan prima menerapkan nilai-nilai dalam pelayanan. (Sumber: Undang-undang Republik Indonesia No.25 Th 2009)

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah (Subarkah dan Dewi 2017). Menurut

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Mahfud, arfan dan Abdullah (2017) Kesadaran Wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan secara tidak langsung ikut berpartisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

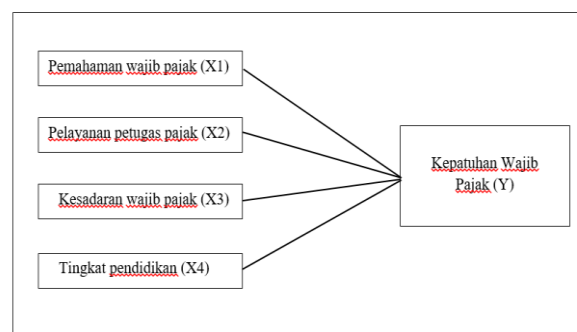
Tingkat Pendidikan

Ki Hajar Dewantara dalam Hie (2014;14) menjelaskan tentang pengertian pendidikan yaitu: “Pendidikan adalah suatu tuntutan dalam tubuh kembangnya kehidupan anak-anak agar mereka dapat mencapai potensi dirinya sebaik-baiknya. Undang-Undang

Republik Indonesia pasal 13 No.20 Th 2003 menjelaskan mengenai tingkat pendidikan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Barus (2016) dalam Sarlina *et al.*, (2019) Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang di dalam pemenuhanya diberikan secara sukarela. Dalam Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 74/PMK.03/2012 telah menetapkan kriteria wajib pajak yang dinyatakan patuh.



Gambar 1. Kerangka Teoritis

Pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Utami *et al.*, (2012) dalam Mahfud, arfan dan Abdullah (2017) Pemahaman perpajakan yang memadai merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh WP. Masyarakat yang tidak mengetahui pajak tentu tidak akan tahu apa kewajibannya sebagai WP. Ketika tingkat pengetahuan dan pemahaman akan peraturan pajak meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajiban membayar pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mahfud, arfan dan Abdullah (2017) menunjukkan bahwa pemahaman pajak

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari uraian tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H₁: Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Petugas Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan teori atribusi kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melakukan

kewajiban perpajakan. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik. UU No.25 Th.2009 menjelaskan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam pelaksanaan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara. Hasil penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Subarkah dan Dewi (2017) menunjukkan bahwa pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah. Hasil penelitian yang sebelumnya telah

dilakukan oleh Subarkah dan Dewi (2017) menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari uraian tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tingkat Pendidikan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Dalam UU pasal 1 No.20 Th 2003 tentang Pendidikan Nasional mengartikan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Hasil penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Agustina (2016) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari uraian tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H₄: Tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang berada di wilayah Kota Tangerang Selatan dalam bidang makanan dan minuman. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara

kebetulan ditemui, yang artinya UMKM yang tidak sengaja/kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM bidang makanan dan minuman yang ditemui secara kebetulan/tidak sengaja. Sampel akan diambil dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 UMKM.

Model Penelitian

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Nilai prediksi variabel dependen

α = Konstanta

β = Nilai koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel yang didasarkan variabel X_1, X_2, X_3, X_4

ϵ = *Error* (variabel lain yang mempengaruhi Y)

X_1 = Pemahaman wajib pajak

X_2 = Pelayanan petugas pajak

X_3 = Kesadaran wajib pajak

X_4 = Tingkat Pendidikan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Uji validitas penelitian ini digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 26, yang berdasarkan tingkat kepercayaan atau *degree of freedom* (df) = $n - k$. Sehingga $df = 90 - 2 = 88$ dan tingkat signifikansi = 5%. Sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0.2072. Dengan cara membandingkan *output correctec item-total* dengan r_{tabel} .

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pernyataan dalam suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Data kuesioner dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Penelitian ini menguji normalitas menggunakan uji P-Plot dan *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berdasarkan uji P-Plot menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang menunjukkan pola distribusi normal begitupun dengan hasil dari uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* didapatkan hasil nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,164 lebih besar dari signifikansi sebesar 0,05, sehingga model regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Pada uji multikolinearitas semua variabel independen yaitu pemahaman wajib pajak, pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak dan tingkat pendidikan menunjukkan nilai tolerance lebih dari 0,10 dan VIF

(Variance Inflation Factor) memiliki nilai kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi linear berganda dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi antar variabel independen sehingga dapat dikatakan tidak ada kemiripan antar variabel independennya.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu yang jelas dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Uji heteroskedastisitas juga dapat dilihat dengan melakukan uji glejser. Uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi untuk masing-masing variabel memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak digunakan dalam penelitian.

Pengujian Hipotesis Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Persamaan Regresi Linear

Variable	Coefficient	t- Statistics	Sig.
(Constant)	0.599	0.507	0.613
Pem.WP	0.214	4.723	0.000
P.Petugas	0.134	2.878	0.005
Ksdran WP	-0.060	-1.065	0.290
T.Pendidik	0.379	5.201	0.000
Adj.R ²	0.553		
FStatistics	28.540		

Sumber: Data diolah

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil pengujian analisis regresi linear berganda dapat dilihat dari nilai *coefficients^a* yang terdapat pada Tabel 1, maka persamaan regresi yang didapat yaitu sebagai berikut:

$$Y = -0,599 + 0,214 (\text{Pemahaman WP}) + 0,134 (\text{Pelayanan Petugas Pajak}) - 0,060 (\text{Kesda WP}) + 0,0379 (\text{Tenaga Pendidik}) + \varepsilon$$

Berdasarkan *output* tabel 1. di atas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,553 atau 55,3%. Koefisien ini menunjukkan bahwa pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 55,3%, sedangkan sisanya sebesar 44,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

Ooutput uji statistik F diatas diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 28,540 sedangkan nilai F_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% adalah sebesar 2,479. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($28,540 > 2,479$) dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, pengujian kelayakan Uji F layak digunakan dalam penelitian.

Uji t digunakan untuk melihat apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak. Dasar pengambilan keputusannya

yaitu jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima artinya variabel independen (X) dalam penelitian ini secara individual memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y), begitu juga sebaliknya. Hasil uji t dilihat pada tabel dibawah berikut ini:

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 1. diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Interprestasi Hasil Penelitian

Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis, penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil tersebut dapat menjelaskan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak pelaku UMKM sektor makanan dan minuman, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini memperkuat teori atribusi yang berasal dari faktor internal yaitu bahwa pemahaman

akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan menjadi hal yang sangat penting dalam menentukan sikap perpajakan dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Penelitian ini konsisten dengan penelitian Mahfud, Muhammad Arfan, Syukriy Abdullah (2017) yang menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan petugas pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan objek yang diteliti, yaitu wajib pajak UMKM sektor makanan dan minuman di wilayah Kota Tangerang Selatan merasa pelayanan petugas pajak untuk melayani wajib pajak sudah dilaksanakan secara optimal. Direktorat Jendral Pajak juga telah mengikuti perkembangan teknologi saat ini untuk mempermudah wajib pajak dalam

melaksanakan kewajibannya melalui fitur-fitur yang dapat diakses oleh wajib pajak pada *website* DJP. Pelayanan petugas pajak merupakan faktor eksternal dari teori atribusi. Teori atribusi mendukung pelayanan petugas pajak, karena bila pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak baik dan memuaskan bagi wajib pajak maka akan menimbulkan persepsi yang baik bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya menjadi positif atau menuju kearah yang baik dimana wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini konsisten dengan penelitian Johny Subarkah, Maya Widyana Dewi (2017) yang menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa tinggi rendahnya kesadaran wajib pajak tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal dalam teori Atribusi. Berdasarkan teori atribusi atau teori pola pikir dan tingkah laku manusia berkaitan

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

terhadap kesadaran wajib pajak dimana dapat menggambarkan bahwa pola pikir dan tingkah laku manusia dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Kesadaran wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak pelaku UMKM sektor makanan dan minuman di wilayah Kota Tangerang Selatan masih sangat rendah. Faktor kesadaran membayar pajak merupakan suatu perilaku yang ditimbulkan oleh dorongan internal wajib pajak. Hal tersebut disimpulkan berdasarkan hasil uji statistik deskriptif. Ketika wajib pajak memiliki tingkat kesadaran membayar pajak yang sangat rendah, maka kepatuhan membayar pajak juga akan sangat rendah. Hal ini dapat menghambat pemerintah atau DJP dalam mencapai tujuan yaitu memaksimalkan penerimaan pajak. Berdasarkan jawaban responden terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak, yaitu: Wajib pajak tidak menyadari tujuan dipaksakannya pemungutan pajak, wajib pajak tidak menyadari kerugian atas penundaan pembayaran pajak, wajib pajak tidak menyadari kerugian atas pembayaran pajak yang tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayarkan. Penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Muhammad Arfan, Syukriy Abdullah (2017) dan Johny Subarkah, Maya Widyana Dewi (2017)

yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki pelaku UMKM maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam teori atribusi atau teori tingkah laku, tingkat pendidikan merupakan faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Dimana semakin tinggi pendidikan yang dimiliki dalam diri wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Tingkat pendidikan tidak hanya didapat melalui pendidikan formal, namun juga dapat didapat melalui pendidikan nonformal dan pendidikan informal. Dengan tingkat pendidikan yang dimiliki pelaku UMKM sektor makanan dan minuman di wilayah Kota Tangerang Selatan maka pelaku UMKM akan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, dengan mengetahui kewajibannya maka wajib pajak dengan sadar akan mematuhi peraturan perpajakan yang saat

ini ditetapkan oleh pemerintah. Melalui pendidikan pula wajib pajak akan mengetahui fungsi dan manfaat pajak. Dari hasil penelitian ini maka dapat diketahui bahwa para pelaku UMKM sektor makanan dan minuman yang ada diwilayah Kota Tangerang Selatan memiliki tingkat

pendidikan yang baik sebagai pelaku UMKM dan wajib pajak. Penelitian ini konsisten dengan penelitian Kadek Ayu Agustina (2016) yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Hasil analisis dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.; 2) Pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.; 3) Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.; dan 4) Tingkat pendidikan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Melihat dari hasil penelitian ini diharapkan kepada wajib pajak pelaku UMKM untuk dapat meningkatkan kesadaran dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, dan kepada pemerintah diharapkan agar dapat terus memberi arahan kepada wajib pajak pelaku UMKM untuk terus dapat meningkatkan kesadaran dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak.

DAFTAR FUSTAKA

Agustina,K,A. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Empiris Pelaku UMKM di Kabupaten Buleleng). *Jurnal Akuntansi Profesi*, Vol 6 (1) 1-11.

Arisandy,N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru.

Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol. 14. (1) 62-71.

Hie,P,B. (2014). *Revolusi Sistem Pendidikan Nasional dengan Metode E-Learning*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Kriyantono,R. (2017). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Edisi kedua. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.

Laraswati,M., Nurlaela,S., dan Subroto,H. (2017). Pengaruh Pemahaman Sistem E-Billing, Kualitas Pelayanan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Mebel Di

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

- Kabupaten Sukoharjo. Seminar Nasional IENACO, 718-723.
- Mahfud, Arfan,M. dan Abdullah,S. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi di Kota Banda Aceh). *Jurnal Megister Akuntansi*, Vol 6 (3) 1-9.
- Natoen, Sopiyan, Satriawan dan Periansya. (2018). Faktor-Faktor Demografi yang Berdampak Terhadap Kepatuhan WP Badan (UMKM) di Kota Palembang. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, Vol.2(2) 101-115.
- Rahman,A. (2010) *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Jakarta: Nuansa Cendekia.
- Sari,M. dan Jaya,H. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Measurement* Vol.11 (1) 77-91.
- Subarkah,J. dan Dewi,M,W. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, VOL. 17 (02).
- Undang-Undang No. 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Widyanti,R. dan Gusmidawati. (2017). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak di Kecamatan Koto Tangah). *Menara Ekonomi*, Volume III (6) 141-151.